

CONFIGURACIÓN EN RED DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE GORABIDE

Nombre de la entidad: Gorabide (Asociación Vizcaína a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual).

Promotor/es de la buena práctica: Dirección, coordinadores y equipos de profesionales de atención directa del Servicio de Viviendas de Gorabide.

Federación a la que pertenece: FEVAS.

Coordinador o persona de contacto: José Félix Rentería Mendaza, coordinador del Servicio de Viviendas de Gorabide.

Fecha o periodo en el que se ha desarrollado: Desde abril de 2004 y se sigue implantando.

Otros datos que se consideren relevantes:

LA BUENA PRÁCTICA

En un servicio variado debido a los muy diferentes tipos de atención que se prestan, para intentar mantener en lo posible a los usuarios en su entorno físico y social habitual, por un lado, y para tratar de proporcionar los apoyos necesarios para cubrir las necesidades con proyectos factibles de financiación, por otro, se trata de reorganizar el servicio atendiendo a los siguientes criterios:

- Dar una atención lo más individualizada y ajustada a las necesidades de los usuarios, permitiendo en muchos casos adaptar el servicio ofertado al usuario o al grupo de convivencia.
- Ampliar la oferta de servicio al máximo de modalidades necesarias teniendo en cuenta el inmediato crecimiento en número de atendidos y de modalidades futuras. Desde ofertas mini-residenciales con atención de 16 horas (con actividad principal exterior) para 18 o 20 usuarios, hasta el servicio de vida semi-independiente, donde los usuarios viven en su domicilio con la visita de un profesional que proporciona los apoyos en las áreas pactadas con los usuarios, lo cual les permite mantener la vida autónoma que desean.
- Conjugar el difícil equilibrio entre el servicio ofertado a los usuarios de manera que sea lo más flexible, adaptable y de calidad posible, junto con la regulación laboral existente en la entidad y la vida personal de los profesionales.
- Utilizar el crecimiento de la organización, el volumen del servicio y las diferentes modalidades de atención como oportunidades de cara a optimizar los recursos existentes. De esta manera se plantea reorganizar el servicio según una estructura en red que trate de mantener la atención personalizada a los usuarios, que ya se llevaba a cabo de manera satisfactoria, y combinarla con proporcionar recursos de atención necesarios y suficientes, basados en la estructura y en equipos de trabajo. Este cambio de organización, no rupturista sino complementario, nos permite mantener los buenos niveles de servicio basados en profesionales de referencia concretos y establecer niveles de atención suficientes sin la

presencia necesaria de aquéllos. Intentamos llevar a cabo esta forma de funcionar en todos los niveles de atención.

- Atención a los usuarios dentro del grupo: dentro de los grupos de convivencia grandes, apoyados por equipos de profesionales por turnos, se establece la figura del monitor de referencia, que va a centralizar toda la información referida a estos y liderar los planes de trabajo y perfiles individuales de apoyo para sus usuarios asignados. Por supuesto la atención a todos los usuarios y al grupo recae sobre los profesionales que están trabajando en cada turno, sin la división de monitores de referencia.
- Viviendas de referencia para cada vivienda: en las viviendas con grupos convivenciales de 3 ó 4 personas, se hacen equipos de trabajo formados en principio por dos profesionales que antes atendían al grupo de manera individual, sin presencia permanente ni diaria. Se establece un calendario complementario entre los dos profesionales de manera que entre semana y de forma alternativa, trabajen en su vivienda y puedan ser referencia de la otra vivienda, normalmente de manera telefónica y no presencial, salvo valoración del monitor y aprobación del coordinador. También se establece el trabajo de fines de semana de manera alternativa entre los monitores atendiendo de manera presencial cada una de las dos viviendas. Se acuerda un día entre semana en el que los dos profesionales coinciden trabajando, de manera que pueden establecer una comunicación directa. Se establece una mañana de trabajo para incidencias de los dos grupos atendidos alternativamente por cada profesional. Se complementan las reuniones de trabajo individuales con reuniones del equipo (pareja) con el coordinador.
- Vivienda central para incidencias y emergencias: se establece un mapa de las viviendas por zonas. En cada zona existe una vivienda central y varias viviendas más autónomas de diferentes tipos. La vivienda central será aquella que se encuentra atendida por un profesional la mayor parte del tiempo (noches, algunas mañanas, fines de semana...) y las viviendas autónomas, en las que no hay una atención diaria, se adjuntarán por cercanía, tipo de usuarios, número de usuarios totales. La vivienda central será la referencia telefónica para los usuarios de la zona en los momentos que no tienen atención directa. Incluso tendrán la posibilidad de contactar con otras viviendas centrales en caso de que falle la comunicación intentada en primera instancia con la suya.

Se establece un sistema de disponibilidad para los profesionales en cada zona, por medio de un teléfono móvil que se adjudica a turnos entre todos los profesionales de la zona y que permite la atención directa y presencial en cualquier momento, si así lo considera necesario el coordinador. El sistema informatizado a través de Internet con diferentes niveles de acceso, permite la inmediata localización de la información más relevante de los usuarios de cada zona a los profesionales de la vivienda central.

La vivienda central igualmente permite acoger a usuarios de estas viviendas en situaciones especiales (invitaciones a comer, supervisión de medicaciones...) o la visita de sus profesionales a la vivienda autónoma, si la atención en su vivienda lo permite. Este sistema en red por zonas permite un funcionamiento organizado y de referencia autónomo, pero no significa que sea independiente del resto de las zonas. Las tres zonas actuales (aunque ya está en marcha una cuarta) se establecen en paralelo, por lo

que los recursos de una se pueden aplicar en otra si fuera necesario e incluso da la posibilidad de establecer contacto entre las diferentes zonas para consultar cuestiones comunes, por ejemplo, consulta entre personal de turno de noche de diferentes viviendas centrales.

- Supervisión de los coordinadores por zonas: en la actualidad se está avanzando hacia ahí en la medida en que seguimos ampliando el servicio. Cada zona tendría como referencia un coordinador del servicio que supervisaría los proyectos de viviendas, coordinaría las reuniones de los equipos, centralizaría las informaciones más importantes y las trasvasaría... Pero igualmente funcionaría como equipo de coordinadores de cara a la atención ante cualquier demanda y tendría un sistema de disponibilidad por turnos que cubriría todo el tiempo, con objeto de responder a demandas y emergencias, independientemente de la zona en la que surja la demanda y del coordinador. Se plantea una mayor presencia del coordinador en las viviendas en días concretos. El coordinador pasará a ser una referencia directa para las familias y los tutores. Este sería el último nivel, conjugando nuevamente la referencia personal con la atención suficiente desde el sistema y no únicamente basado en la persona.